

Presseinformation

München, den 02.06.2025

Neues ORGA-MAN Add-on „beschwerdemanagement“

Kundenbeschwerden effizient gesteuert

In einer erneuten praxisorientierten Zusammenarbeit haben die Stadtwerke Witten und die Projekt: Unternehmensberatung GmbH das smarte und schlanke Add-on „beschwerdemanagement“ entwickelt. Dieses neue Tool ermöglicht es, Beschwerden, die im 1st-Level-Kontakt aufgenommen werden, digital und effizient an die nachgelagerten Ebenen (2nd und 3rd Level) weiterzuleiten oder direkt selbst im 1st-Level zu bearbeiten. Ziel dieser Entwicklung ist es, Beschwerden schnell zu erfassen und jederzeit einen Überblick über den Beschwerdestatus zu erhalten.

„Da wir seit geraumer Zeit den „ORGA-MAN kontakttracker“ einsetzen, um unsere Kundenanliegen zu dokumentieren, reifte in uns die Idee, dass wir doch auch mögliche Kundenbeschwerden über das gleiche Tool erfassen könnten“ erläutert Oliver Schloßer, Leiter Privatkunden bei den Stadtwerken Witten. Sein Kollege, Christian Frank, Leiter des Wittener Kundenzentrums Impuls, ergänzt: „Dabei wollen wir alle Informationen zu Kontakten und Kundenbeschwerden an einer Stelle erfassen, diese zentral beauskunften können und keine weiteren IT-Lösungen einsetzen müssen.“

Kurze Realisierungs- und Implementierungszeiten

Es lag also nahe, auf der bestehenden ORGA-MAN Lösung (www.kontakttracker.de) eine entsprechende Erweiterung für das Beschwerdemanagement zu implementieren. „Wir haben uns zusammengesetzt und überlegt, wie wir eine einfache, schlanke und kosteneffiziente Lösung realisieren können, die weiterhin die vertraute Benutzeroberfläche nutzt“, erklärt Stefan Biesalski, Geschäftsführer der Projekt: Unternehmensberatung GmbH. Die Branchenexperten entwickelten in kurzer Zeit das Add-on „beschwerdemanagement“, das auf dem bisher eingesetzten „kontakttracker“ und dem „taskmanagement“ basiert, aber auch ohne den Tracker genutzt werden kann. So wird sichergestellt, dass

auch andere Unternehmensbereiche Beschwerden erfassen können, ohne den „kontakttracker“ aktiv einsetzen zu müssen.

Transparenter Beschwerdestatus für alle Beteiligten

Im Fall der Stadtwerke Witten können die Beschwerden nun direkt über den „kontakttracker“ als Kundenkontakt (inkl. weiterer Informationen) erfasst werden, sodass sichergestellt ist, dass diese auch in die Gesamtauswertungen der Kundenkontakte einfließen. Auf Wunsch kann daraus mit einem Klick eine so genannte „Beschwerdetask“ generiert werden. Das System übernimmt alle relevanten Kundeninformationen und erstellt eine entsprechende Aufgabe. Diese kann an einen zuständigen Bearbeitenden delegiert oder auch direkt selbst bearbeitet werden. Der Aufgabenstatus ist jederzeit einsehbar. Dazu haben die Experten der Projekt: Unternehmensberatung GmbH ein separaten Beschwerdemonitor entwickelt. Dieser schaut gezielt auf alle Beschwerden und zeigt z.B. den Bearbeitungsstand, die Fristigkeiten oder etwaige Kommentare der Bearbeitenden an. „So geht uns keine Beschwerde mehr verloren und wir sind jederzeit gegenüber dem Kunden oder auch internen Ansprechpartner auskunftsfähig“ fasst Christian Frank erfreut die neuen Funktionalitäten zusammen.

Über die Projekt: Unternehmensberatung GmbH

Die Projekt: Unternehmensberatung GmbH (www.projektdp.de) ist seit über 15 Jahren im Markt der Energie- und Wasserwirtschaft tätig und fokussiert sich auf die Beratung von KMU. Zu den Schwerpunkten zählen die Organisationsentwicklung, die digitale Transformation sowie die projekthafte Umsetzungsbegleitung. Ergänzt wird das Leistungsspektrum durch einen prozessorientierten Ansatz, der speziell auf die Bedürfnisse von Energieversorgern zugeschnitten ist und durch passgenaue Change-Management-Maßnahmen unterstützt wird. Teil des Portfolios ist auch der digitale Organisationsmanager „ORGA-MAN“ (www.orga-man.de), eine modulare Cloudlösung, die Stadtwerke und KMU der Versorgungswirtschaft bei der Prozessorganisation, dem Projekt- und Wissensmanagement sowie dem Kundenkontaktmanagement unterstützt (www.kontakttracker.de).

PROJEKT:



ORGA-MAN®
DER DIGITALE ORGANISATIONS-MANAGER

Weitere Informationen:

Projekt: Unternehmensberatung GmbH

Stefan Biesalski (GF)

Landwehrstraße 61, 80336 München

Tel: 089 4111 23 406

info@projektdp.de

www.projektdp.de